

# 太平洋健康保险股份有限公司

## 太保互联网母婴医疗保险

### 健康管理服务手册

感谢您选择太平洋健康保险股份有限公司，很荣幸为您提供服务！

您的《太保互联网母婴医疗保险》保险合同（以下简称“保险合同”）由太平洋健康保险股份有限公司（以下简称“本公司”）承保。除保险合同中约定的保险责任外，您还享有本服务手册中约定的以下健康管理服务权益：

- 产检陪检
- 孕产期心理咨询
- 上门通乳
- 产褥期护理
- 新生儿护理
- 全球找药

本服务手册旨在帮助您了解上述服务的具体内容、流程、标准、期限、注意事项等，以便更好地维护您的权益。

太平洋健康保险股份有限公司

**健康管理服务简表：**

| 序号 | 服务名称    | 服务次数/<br>保险期间 | 服务触发条件               | 服务对象   | 服务启用<br>时间   |
|----|---------|---------------|----------------------|--------|--------------|
| 1  | 产检陪检    | 5 次           | 按被保险人所需              | 被保险人本人 | 15 日<br>等待期后 |
| 2  | 孕产期心理咨询 | 5 次           | 按被保险人所需              | 被保险人本人 | 15 日<br>等待期后 |
| 3  | 上门通乳    | 3 次           | 按被保险人所需              | 被保险人本人 | 15 日<br>等待期后 |
| 4  | 产褥期护理   | 1 次           | 按被保险人所需<br>限产后 42 天内 | 被保险人本人 | 15 日<br>等待期后 |
| 5  | 新生儿护理   | 3 次           | 按被保险人所需              | 被保险人本人 | 15 日<br>等待期后 |
| 6  | 全球找药    | 不限次           | 按被保险人所需              | 被保险人本人 | 15 日<br>等待期后 |

**敬请注意：**

本服务手册旨在帮助您更好地使用健康管理服务，如相关内容与保险合同不一致，请以保险合同为准。

本公司保留对健康管理服务内容变更、停止或增加的权利。具体服务以您申请时通过微信公众号“太平洋健康险”查询到的被保险人服务权益清单为准。

本服务手册中的健康管理服务由本公司或本公司委托的第三方服务商提供。您可以通过本公司官网（公开信息披露—专项信息—健康管理—合作机构）查询本公司委托的第三方服务商名单。

请您完整阅读本服务手册，尤其是其中加粗体字（或其他特殊提示）的部分及第二章注意事项。如您使用本服务手册中的健康管理服务，即视为您已充分理解并接受本服务手册约定的全部内容。

**服务期限：**

保险合同的保险期间为 1 年。保险期间内，被保险人拥有本服务手册的健康管理服务权益，但在以下情形下您的健康管理服务权益可能受到影响：

部分服务在保险合同犹豫期和等待期（详见保单定义）期间无法使用，详见第一章各项服务中服务说明部分。

服务手册约定的服务权益使用完毕，视为服务终止；若保险合同终止，则健康管理服务同时终止。

## 第一章 服务概要

### 一、产检陪检

#### 1、服务内容

旨在为孕期的被保险人提供从建档产检到产后复查的全周期就诊陪伴与协助服务，针对孕期伴侣无法陪同、不熟悉就医流程、独自产检等场景，由专业陪诊人员提供全程一对一陪伴。

#### 2、服务流程

- (1) 关注“太平洋健康险”微信服务号，点击“我的服务”-“我的保单”-“有效保单”-选择保单-进入保单详情-选择“健康增值服务”-“产检陪检”；
- (2) 就医顾问于1个工作日内电话或短信通知被保险人服务审核结果；
- (3) 权益审核通过后，就医顾问进一步了解被保险人的需求，介绍基本服务流程，并告知预约信息和注意事项；
- (4) 就医顾问协调落实服务安排，并及时告知预约情况。

#### 3、服务说明

- (1) 适用人群：在本保险合同有效期内按需使用。
- (2) 使用次数：保险合同有效期内限 5 次。
- (3) 服务预约成功后，无法取消，请按约定时间准时看诊，每次陪诊时间最长不超过 4 个小时。
- (4) 如因被保险人原因未能按时就诊造成服务取消，记权益使用 1 次。
- (5) 与医院发生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等直接支付给医院的费用，不属于陪诊服务承担范围。
- (6) 陪诊人员仅提供辅助性就医陪同服务，不判读检查结果、不参与医疗操作、不提供医疗建议、不代替患者决策、不调整用药、不篡改信息、不签署医疗文书。
- (7) 本服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险条款约定，理赔结论以我司理赔审核结果为准。
- (8) 服务使用条件：除保险合同另有约定外，有效保单在犹豫期和等待期过后可使用。

#### 4、服务标准

- (1) 收到被保险人需求后，就医顾问于1个工作日内主动致电被保险人了解需求。
- (2) 就医顾问与被保险人确认需求后，提前两个工作日安排第三天及以后时间段的陪诊人员和陪诊服务。

## 二、孕产期心理咨询

### 1、服务内容

由专业心理咨询师帮助被保险人疏导激素波动引发的各类情绪问题，舒缓孕产期心理问题，保持积极稳定的心理状态，改变不良意识和倾向，降低焦虑和抑郁风险。

### 2、服务流程

- (1) 关注“太平洋健康险”微信服务号，点击“我的服务”-“我的保单”-“有效保单”-选择保单-进入保单详情-选择“健康增值服务”；
- (2) 点击“孕产期心理咨询”预约心理咨询时间；
- (3) 心理咨询师按预约时间提供心理咨询服务。

### 3、服务说明

- (1) 适用人群：被保险人在本保险合同有效期内可使用。
- (2) 使用次数：保险合同有效期内限5次。
- (3) 本服务提供的心理咨询仅属建议性质，并不构成诊断，无法替代诊疗，如有任何特殊情况，请立即至医院看诊。

#### 4、服务标准

- (1) 心理咨询师工作时间为工作日9:00-17:00；
- (2) 单次心理咨询的时长一般为50分钟左右。

## 三、上门通乳

## 1、服务内容

由专业通乳师上门，为处于产后哺乳期的被保险人提供乳腺疏通、开奶、增乳等专业服务。针对产后开奶困难、乳汁稀少、堵奶胀奶、乳腺炎等问题，通过专业手法与经络按摩疏通乳腺管、化解肿块。

## 2、服务流程

（1）关注“太平洋健康险”微信服务号，点击“我的服务”-“我的保单”-“有效保单”-选择保单-进入保单详情-选择“健康增值服务”-“上门通乳”；

（2）就医顾问进行需求收集并完成服务预约，专业通乳师按约定时间上门，并给予专业通乳指导。

## 3、服务说明

（1）适用人群：被保险人在本保险合同有效期内可使用。

（2）使用次数：保险合同有效期内限3次。

（3）服务严格遵循“问询评估→体测判断→制定个性化方案→无痛手法疏通→哺乳指导”五步标准流程。

（4）通乳师上门服务成功预约后，若因被保险人自身原因取消已预约成功的服务，视为该次服务已被使用。

（5）本服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险合同约定，理赔结论以本公司理赔审核结果为准。

（6）服务使用条件：除保险合同另有约定外，有效保单在犹豫期和等待期过后可使用。

## 4、服务标准

（1）收到被保险人需求后，就医顾问于1个工作日内主动致电被保险人确认需求、匹配专业通乳师，确认上门时间。

（2）单次服务时长通常为30-40分钟。

## 四、产褥期护理

## 1、服务内容

由专业母婴护理人员提供服务，聚焦产妇产后身体恢复关键期的核心健康需求，助力产妇身体恢复与母乳喂养成功。

## 2、服务流程

（1）关注“太平洋健康险”微信服务号，点击“我的服务”-“我的保单”-“有效保单”-选择保单-进入保单详情-选择“健康增值服务”-“产褥期护理”；

（2）就医顾问进行需求收集并完成服务预约，专业母婴护理人员按约定时间上门，并给予专业护理指导。

## 3、服务说明

（1）适用人群：被保险人在本保险合同有效期内可使用。

（2）使用次数：保险合同有效期内限1次。

（3）产褥期护理涵盖恶露、子宫复旧、伤口愈合、伤口护理、个人卫生指导、心理疏导、营养膳食指导及产后康复指导等内容，护理操作须遵循医疗护理规范。

（4）护理人员上门服务成功预约后，若因被保险人自身原因取消已预约成功的服务，视为该次服务已被使用。

（5）本服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险合同约定，理赔结论以本公司理赔审核结果为准。

（6）服务使用条件：除保险合同另有约定外，有效保单在犹豫期和等待期过后可使用。

## 4、服务标准

收到被保险人需求后，就医顾问于1个工作日内主动致电被保险人确认需求、匹配专业通乳师，确认上门时间。

## 五、新生儿护理

### 1、服务内容

由专业护理人员上门，为新生儿提供规范的脐部消毒、清洁与护理指导。针对新手父母缺乏护理经验、担心带新生儿往返医院增加交叉感染风险等痛点，将专业护理服务延伸至家庭场景。

## 2、服务流程

（1）关注“太平洋健康险”微信服务号，点击“我的服务”-“我的保单”-“有效保单”-选择保单-进入保单详情-选择“健康增值服务”-“新生儿护理”；

（2）就医顾问进行需求收集并完成服务预约，专业护理人员按约定时间上门，并给予专业护理指导。

## 3、服务说明

（1）适用人群：被保险人在本保险合同有效期内可使用。

（2）使用次数：保险合同有效期内限 3 次。

（3）护理人员严格遵循医院护理操作规范，全程动作轻柔、流程规范。服务前清洁消毒双手，备齐一次性消毒棉签、消毒液等专业用品。

（4）护理人员上门服务成功预约后，若因被保险人自身原因取消已预约成功的服务，视为该次服务已被使用。

（5）本服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险合同约定，理赔结论以本公司理赔审核结果为准。

（6）服务使用条件：除保险合同另有约定外，有效保单在犹豫期和等待期过后可使用。

## 4、服务标准

收到被保险人需求后，就医顾问于 1 个工作日内主动致电被保险人确认需求、匹配专业通乳师，确认上门时间。

## 六、全球找药

### 1、服务内容

为被保险人提供包含肝素、阿托西班、免疫球蛋白、环孢素、地屈孕酮等在内的特定药品购药协助服务。此服务仅提供找药服务，相关医疗及其他费用，包括药品费，诊疗费，药品配送费等需被保险人自理。

## 2、服务流程

关注“太平洋健康险”微信服务号，点击“我的服务”-“我的保单”-“有效保单”-选择保单-进入保单详情-选择“健康增值服务”-“全球找药”申请服务。

## 3、服务说明

(1) 适用人群：被保险人在本保险合同有效期内可使用。

(2) 使用次数：保险合同有效期内不限次。

(3) 本服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险合同约定，理赔结论以本公司理赔审核结果为准。

(4) 服务使用条件：除保险合同另有约定外，有效保单在犹豫期和等待期过后可使用。

## 4、服务标准

(1) 服务时段：周一至周日9:00-21:00。

(2) 收到被保险人需求后，就医顾问于1个工作日内主动致电被保险人了解需求。

(3) 就医顾问与被保险人确认用药需求后五个工作日给予被保险人反馈。

(4) 监管审批及进口许可：通过海南国际医疗先行区使用国外最新特药时，若指定医院的专科医生确认该临床急需进口特定药品或特定医疗器械为临床急需，指定医院将协助被保险人向海南省卫生行政部门和省药品监督管理部门提出临床继续进口药械评估审批，审批通过后，海口海关按规定办理进口药品通关（若申请的药械已在获批前已批量储存先行区保税仓库无需再通关）。如果监管审批未通过或未获得进口许可，本次服务终止。

## 第二章 注意事项

1、健康管理服务仅限被保险人本人使用，不可转让给他人。若本公司查明使用本服务的非被保险人本人，本公司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利；

2、不同健康管理服务的注意事项存在差异，部分服务可能存在适用人群、使用次数等方面的限制，请您关注第一章中各项具体服务的服务说明；

3、如被保险人为无民事行为能力人或限制民事行为能力人，服务申请可由其监护人代为申请；

4、针对由本公司委托的第三方服务商为被保险人提供的健康管理服务，若被保险人与第三方服务商因服务而产生任何纠纷，本公司会尽力协调被保险人与第三方服务商依据相关法律法规解决纠纷，但不承担任何法律责任；

5、本公司保留调整第三方服务商的权利；

6、本公司提供的健康管理服务在任何情况下不应被理解为本公司向被保险人提供医学诊疗服务，健康管理服务结果仅供您及被保险人参考，对于您或被保险人依赖健康管理服务结果而做出的任何自主选择、决定，本公司不承担法律责任；同时，本公司对医疗机构提供的诊疗服务亦不承担法律责任；

7、健康管理服务无关保险理赔，您在本服务手册项下享受的任何健康管理服务权益均不视为本公司的理赔承诺，保险责任范围需遵守保险合同约定，理赔结论以本公司理赔审核结果为准。

8、本公司尊重并保护被保险人的隐私权，未经被保险人许可本公司不会将任何与被保险人相关的信息泄露给无关的第三方。为了更好的为被保险人提供服务，本公司及授权供应商可能会就被保险人申请的服务向被保险人收集姓名、性别、电话号码、地址、社保情况等信息，被保险人有权决定是否提供相关信息，但本公司不承担由信息不全导致的损失。

9、在以下情况下，被保险人任何信息的披露，本公司不负任何责任：

（1）当政府机关依照法定程序要求本公司披露被保险人个人资料时，本公司将根据其要求或为公共安全之目的提供被保险人的个人资料；

（2）由于被保险人将个人信息告知他人，由此导致的任何个人资料泄露；

（3）任何由于计算机问题、黑客攻击、计算机病毒侵入或发作、因政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营之不可抗力而造成的被保险人个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等。

10、由于被保险人提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的资料，而导致本服务发生缺失偏差、延误或无法提供，相应责任由被保险人自行承担；

11、对于本公司合理控制范围以外的各种原因，包括但不限于自然灾害、罢工或骚乱、物质短缺或定量配给、暴动、战争行为、政府行为、通讯或其他设施故障或严重伤亡事故等，致使延迟或未能履行本服务的，本公司不负任何责任。

如您在服务过程中遇到问题，可扫描下方二维码预约登记，我们将回电解答您的问题。

